



GEBRUIKERS- INZICHTEN 2

INTERVIEW: GEBRUIKERSBELEVING



GEÏNTERVIEWDE & CONTEXT VAN HET INTERVIEW



FASES IN DE BELEVING

Vraag de gebruiker of medewerker om te vertellen over zijn/haar huidige belevenis. Vraag eerst naar de verschillende stappen en zet daarna met een lijn de belevingservaring uit.

EMOTIESCHAAL

TEVREDEN

ONTEVREDEN

Tevredenheidsgrens

WAAROM'S

Vraag, voor de meest positieve en meest negatieve ervaringen, door naar hoe de gebruiker of medewerker zich voelde en wat hij/zij dacht. Peil naar de achterliggende redenen. Aarzel niet om door te vragen.